CAHIER DES CHARGES TYPE POUR LA CONCEPTION / REALISATION D'UN SITE WEB DE COLLECTIVITE LOCALE

version 1.0 du 2 mars 2009

MODE D'EMPLOI DU CAHIER DES CHARGES TYPE

Ce document est un cahier des charges générique qui doit faire l'objet d'une adaptation en fonction du statut de votre collectivité (commune ou groupement), des objectifs que vous souhaitez assigner à votre site web, et du contexte de votre projet (création ou refonte). Il est destiné à faciliter l'ingénierie de la commande publique pour toute collectivité ayant décidé de lancer une procédure d'appel d'offres pour la conception/réalisation de son site web.

Pour les projets de site web des communes et des groupements à fiscalité propre situés en Ile-de-France (à l'exclusion des collectivités déjà soutenues dans le cadre du dispositif CAPwebCT mis en place par le Conseil Général du Val d'Oise et co-financé par la Région), qui, dans le cadre du dispositif « Web Pass », souhaitent candidater pour bénéficier du soutien financier du Conseil Régional, le contenu de ce cahier des charges comporte une signalétique spécifique.

Des pictogrammes, associés aux différentes parties, permettent d'identifier, en fonction du profil (commune ou groupement), le périmètre minimum que doit comporter le cahier des charges pour bénéficier du « Web Pass ».

3 niveaux d'exigence vis-à-vis des éléments du cahier des charges :

Il est rappelé ici que la notion « d 'obligatoire » doit s'entendre comme étant une exigence minimale afin de pouvoir accéder, sous conditions, au dispositif Webpass mis en place par la région Ile de France.

Naturellement, plus le cahier des charges soumis aux entreprises prévoit de fonctionnalités, plus l'offre sera onéreuse.

2 profils de collectivité locale :

Certains contenus du cahier des charges doivent impérativement être personnalisés. Ils sont facilement identifiables grâce à 2 pictogrammes supplémentaires et sont accompagnés de conseils de rédaction.

2 niveaux de personnalisation impérative :

D'une manière générale, l'utilisateur du présent cahier des charges est invité à veiller à ce que la demande formulée corresponde au mieux à ses besoins.

SOMMAIRE DU DOCUMENT

MODE D'EMPLOI DU CAHIER DES CHARGES TYPE....1

OBJET DU CAHIER DES CHARGES....6

PRESENTATION GENERALE DU PROJET....6

- Contexte et orientations stratégiques....6
- Objectifs opérationnels....6
  - Objectif 1 : Informer et renseigner....6
  - Objectif 2 : Favoriser les échanges et la production collaborative de contenus....7
  - Objectif 3 : Proposer des télé-services locaux en direction des usagers-citoyens....8
  - Objectif 4 : Mutualiser les ressources mises en œuvre à travers une approche multi-sites....9
- Scénario de mise en œuvre du projet....10
  - Démarche de réalisation....10
  - Acteurs et organisation....11

QUALIFICATION DES BESOINS ET DES PRESTATIONS A REALISER....12

- Conception de la charte graphique et ergonomique....12
- Hébergement et services associés....12
- Installation de la solution technique, intégration de la charte graphique et ergonomique, et soutien à la constitution du socle initial de contenus....13
- Formation et transfert de compétences....14
- Garantie, maintenance et assistance....14
- Externalisation partielle de la création/publication de contenus....15

CONTRAINTES TECHNIQUES ET JURIDIQUES....15

- Contraintes liées à l'hébergement....15
- Contraintes liées au(x) nom(s) de domaine(s)....16
- Exigences et mesures techniques de base....16
  - Compatibilité des postes clients avec l'interface web d'administration....16
  - Mesures techniques pour améliorer le référencement par les moteurs....16
  - Performances d'affichage, résolution d'écran et approche multi-supports....16

Compatibilité des navigateurs et respect des standards du web 17
Conformité avec les normes françaises en matière d'accessibilité 17
Démarche qualité web et auto-évaluation autour des bonnes pratiques pour l'amélioration des services en ligne 18
Préférence pour une solution technique reposant sur des composants à code ouvert et sous licence de logiciel libre 18
Respect des obligations légales d'information et de déclaration 19
Propriété et portabilité des contenus 19
Encadrement juridique de la réutilisation des contenus 20
SPECIFICATION DU PERIMETRE FONCTIONNEL ATTENDU 20
Administration 20
Modalités d'accès et ergonomie de l'interface d'administration 20
Gestion des utilisateurs, des droits et des circuits de validation 20
Génération et gestion multi-sites 21
Organisation et édition des contenus 21
Système de gestion de l'arborescence 21
Système de gestion des contenus 22
Modules de gestion des informations 23
Module de gestion de la page d'accueil 23
Module de gestion des actualités 23
Module de gestion d'agenda 23
Module de gestion de la (ou des) lettre(s) d'information 23
Module de gestion des fichiers et médias 24
Module de co-marquage des fiches « droits et démarches » de service-public.fr 24
Module de gestion des annuaires 25
Module cartographique 25
Module de publication des rapports et délibérations 26
Module de publication des appels d'offres et des avis d'attribution 26
Module de syndication entrante de contenus externes 26
Modules de gestion des interactions 26
Module de gestion des commentaires 26
Module de gestion des courriels entrants 27
Module de gestion des sondages 28
Module de gestion des forums de discussion 28
Module de gestion des offres d'emplois 28
Module de gestion de l'espace d'échange de petites annonces 29
Module d'envoi de SMS 29
Modules de communication en temps réel 29
Modules de gestion des transactions 29

Bouquet de télé-services [attention, 5 téléservices minimums sont requis dans le cadre du dispositif webpass de la région Ile de France] 29
Module d'édition des formulaires électroniques 31
Tableau de bord de collecte et de traitement des demandes 31
Espace personnel sécurisé pour les usagers-citoyens 32
Module de télépaiement sécurisé 32
Autres fonctions intégrées 33
Moteur de recherche 33
Nuage de mots-clés 33
Transformations automatiques des contenus 34
Système de sauvegarde des contenus 34
Outil statistique de mesure d'audience 34
INTEGRATION DE MODULES TIERS 34
Spécification de modules à intégrer à partir de briques logicielles 35
Spécification de modules à intégrer à partir de services web 35
Spécification de modules à intégrer à partir de progiciels métiers 35
DEROULEMENT DES PRESTATIONS, PLAN DE CONTROLE ET DE RECETTE 35
Phase de conception détaillée 35
Phase de réalisation 35
Phase de déploiement sur environnement de recette 36
Phase de formation et de transfert de compétences 36
Phase de déploiement sur environnement de production 36
CADRE DE LA REPONSE 36
Contenu de la proposition 36
Critères de choix 37
DOCUMENTS ANNEXES (à fournir par la collectivité) 37
Arborescence prévisionnelle du [ou des] site[s] 37
Bordereau de prix (à remplir par les prestataires) 37

OBJET DU CAHIER DES CHARGES

[Nom de votre collectivité] souhaite mettre en place un site web [inter]communal attractif et performant | refondre son site web pour le rendre plus attractif et performant en s'appuyant sur l'expertise et le savoir-faire d'un prestataire spécialisé, ou d'un groupement solidaire, chargé de proposer une solution technique adaptée et de mettre en œuvre l'ensemble des prestations associées nécessaires à son déploiement.

Le présent cahier des charges vise donc à décrire les attentes de la personne publique contractante, de qualifier ses besoins et les prestations à réaliser, de définir les résultats attendus, et de fixer les contraintes de cette intervention externalisée.

PRESENTATION GENERALE DU PROJET

Contexte et orientations stratégiques

Vous devez décrire ici les principales caractéristiques de votre collectivité et les grandes lignes de votre projet. Il s'agit de présenter le contexte global dans lequel s'inscrit votre démarche de création/refonte de site web et de rappeler les orientations stratégiques qui y sont associées. Ces informations doivent permettre aux prestataires de comprendre vos motivations et de formuler des réponses adaptées à vos spécificités et à vos priorités.

Dans le cas d'une refonte, il est important de retracer les étapes antérieures du projet, les difficultés rencontrées et les ajustements souhaités pour rénover l'offre du site précédent.

Objectifs opérationnels

[*Nom de votre collectivité*] souhaite se doter d'un site web de type « portail » pour permettre aux internautes en général, à ses usagers-citoyens et à ses partenaires en particulier, d'accéder à une offre territorialisée de contenus et services en ligne à partir d'une porte d'entrée locale facilement identifiable sur le réseau internet.

Cette offre publique de contenus et services fera l'objet d'un enrichissement progressif qui permettra de rendre visibles et d'associer l'ensemble des acteurs de la collectivité et de son territoire.

La mise en place et le développement du site web visera ainsi à atteindre plusieurs objectifs concomitants :

Objectif 1 : Informer et renseigner

Un site dynamique diffusant des informations accessibles et réutilisables

Au même titre que les autres médias d'information publique locale, le site web doit permettre de présenter la collectivité, ses missions et compétences, ses

services administratifs et ses élus. Il doit fournir des renseignements sur les démarches administratives et les services publics de proximité, mais aussi des informations pratiques sur tous les aspects de la vie locale et de ses acteurs.

Combinant stock et flux d'informations, il doit également permettre de produire, mettre en forme, et diffuser des articles d'actualité et de promouvoir des événements, ou encore de republier automatiquement des informations issues de sources tierces.

La mise à jour des contenus doit reposer sur un système simple (utilisable par des non-spécialistes) et réactif (rapidité d'exécution).

Les contenus publiés doivent respecter les normes en matière d'accessibilité pour être lus par le plus grand nombre quel que soit le matériel utilisé.

Ils doivent s'appuyer sur des formats d'échange standards et bénéficier d'un encadrement juridique adéquat pour permettre à des tiers de réutiliser les informations du site (syndication).

- Faciliter l'accès à l'information publique locale 24h/24 et sans déplacement ;
- Développer une politique éditoriale transversale qui permette d'alimenter et d'améliorer en continu les contenus du site de manière à couvrir tous les aspects de la vie locale et à satisfaire l'ensemble des besoins informatifs des utilisateurs ;
- Garantir une qualité, une pertinence et une fiabilité homogènes à l'ensemble des informations rendues disponibles sur le site ;
- Mettre à profit les apports du web et du multimédia pour faciliter l'accès aux informations et enrichir leur présentation ;
- Produire et diffuser des informations publiques accessibles au plus grand nombre et réutilisables par des tiers.

Objectif 2 : Favoriser les échanges et la production collaborative de contenus

Un site interactif ouvert à la participation

Le site web n'a pas pour seule vocation d'être un support de diffusion unilatérale d'informations. C'est aussi un support de participation. Il doit proposer des outils de communication bidirectionnelle (asynchrones et/ou synchrones) pour développer les échanges avec les citoyens, les usagers des services publics et l'ensemble des acteurs partenaires de la collectivité.

Au travers du panel de ses fonctionnalités interactives, le site doit permettre de recueillir et de traiter les demandes d'information, les avis, les réactions, les commentaires, ou toutes autres formes de contribution des utilisateurs. Il doit favoriser l'instauration d'un dialogue, permanent et personnalisé, entre la collectivité et ses publics et faciliter l'expression en ligne des citoyens.

La chaîne de production éditoriale doit elle-même pouvoir s'ouvrir à la collaboration (partager l'édition des actualités, des événements, des annuaires, des médias, etc). Les contenus du site, en totalité ou en partie, doivent pouvoir

être co-produits, c'est-à-dire créés ou modifiés directement par des contributeurs internes et/ou externes de la collectivité.

- Fluidifier les échanges entre la collectivité (administration et élus) et ses publics (usagers, citoyens, partenaires) en disposant d'un canal de communication bidirectionnelle souple et maîtrisé ;
- Exploiter le potentiel d'interactivité du site pour consolider et améliorer les relations entre l'administration et les usagers des services publics, entre les élus et les citoyens, voire entre les habitants eux-mêmes ;
- Faciliter la mise en réseau de tous les acteurs de la vie quotidienne du territoire (services publics, associations, entreprises et commerces, établissements scolaires, etc) ;
- Encourager l'implication active des utilisateurs dans l'animation du site en construisant une architecture de participation ouverte ;
- S'appuyer progressivement sur des apports éditoriaux décentralisés en intégrant des collaborateurs internes et/ou externes dans la chaîne de production de contenus.

Objectif 3 : Proposer des télé-services locaux en direction des usagers-citoyens

Un site offrant un bouquet minimal de services transactionnels

Au-delà de la diffusion des informations administratives, le site web de la collectivité doit permettre de « télé-servir » les usagers-citoyens en leur proposant de réaliser par voie électronique tout ou partie des opérations transactionnelles requises pour l'obtention de documents officiels ou pour la délivrance et le paiement de prestations de service public.

Complémentaire des points d'accueil physiques et des moyens de communication traditionnels tels que le courrier postal ou le téléphone, le site web doit servir de guichet électronique pour accomplir, à distance, tout ou partie des démarches administratives pour lesquelles la collectivité est directement compétente, mais aussi « faire relais » vers les services transactionnels mis en place par d'autres administrations publiques.

L'objectif est de construire progressivement et de rendre disponible sur le site une offre locale de télé-services en direction des usagers-citoyens. Systématiser la dématérialisation des procédures pour leur accomplissement en ligne doit permettre de faciliter l'accès et d'améliorer la qualité des services rendus par la collectivité à ses administrés.

Un bouquet minimal de 5 télé-services reposant sur de simples formulaires électroniques sécurisés doit être mis en place immédiatement, voir pages 27 et suivantes du document

Pas à pas, le site doit permettre d'enrichir l'offre initiale en intégrant de nouvelles procédures dématérialisées, de personnaliser et d'unifier l'accès au

dépôt et au suivi des demandes par les usagers-citoyens eux-mêmes, de faciliter les opérations de traitement par les agents des services instructeurs, et de favoriser l'interopérabilité avec les progiciels métiers du système d'information de la collectivité.

- Favoriser le développement de l'administration électronique locale en positionnant le site de la collectivité comme un guichet web d'accès à l'administration et aux prestations de service public ;
- Moderniser la relation aux usagers-citoyens en leur offrant la possibilité d'accomplir certaines de leurs démarches administratives par voie électronique ;
- Construire une offre immédiatement disponible autour d'un bouquet minimal de 5 télé-services locaux ;
- Amplifier progressivement la démarche de dématérialisation des procédures en étoffant le catalogue des télé-services disponibles et en mettant en place un espace personnel sécurisé pour les usagers-citoyens ;
- Perfectionner le système de traitement des demandes pour les agents gestionnaires et interconnecter les télé-services avec les applications logicielles du système d'information de la collectivité (connecteurs métiers)

Objectif 4 : Mutualiser les ressources mises en œuvre à travers une approche multi-sites

Un site permettant de générer des sites tiers autonomes personnalisés et de partager les contenus et services déployés

Le projet [*de création* | *refonte*] du site web ne vise pas à satisfaire les seuls besoins de [*Nom de votre collectivité*]. Il s'agit d'un projet collectif qui doit permettre à d'autres acteurs, [*partenaires* | *membres*] de la collectivité, de créer et de gérer leur propre site en s'appuyant sur les ressources (humaines, financières et techniques) mobilisées.

L'objectif de mutualisation des moyens implique que le prestataire propose une solution technique dite « multi-sites » qui permette à tout ou partie [*des communes du groupement* | *des associations – des entreprises – des écoles, etc de la commune*] de disposer d'un site web autonome (nom de domaine/accès spécifique et gestion indépendante des contenus et services) et personnalisé (charte graphique) afin de préserver la maîtrise éditoriale et l'identité de chacun, tout en permettant l'échange réciproque de contenus et le partage des services déployés entre le site de la collectivité et les sites tiers.

Etant donnée la multiplicité des configurations possibles, vous devez préciser et décrire ici le périmètre de votre démarche de mutualisation : Quels seront les acteurs concernés ? Combien de sites tiers seront créés ? Quelle sera la

répartition des rôles et des responsabilités pour l'animation et la mise à jour des contenus entre le site de la collectivité et les sites tiers ? Quelles briques de contenus et services devront faire l'objet d'un partage réciproque ? Quelle sera l'architecture du système d'échange entre les sites : une seule base de données ou plusieurs bases indépendantes qui communiquent entre elles ? Pour les aspects techniques de la mise en œuvre de l'approche multi-sites, vous pouvez également laisser le prestataire vous proposer une ou plusieurs solution(s) adaptée(s) à l'expression de vos besoins.

- Développer une démarche de mutualisation des moyens du site de la collectivité en direction d'acteurs tiers pour les aider à assurer une présence web autonome et conjointe ;
- Associer d'autres acteurs du territoire de la collectivité autour d'un projet collectif qui permette de proposer une offre de contenus et services en ligne tout à la fois globale et individualisée ;
- S'appuyer sur une solution multi-sites respectueuse de l'identité et de l'indépendance de chacun tout en facilitant le partage et l'échange entre les sites ;
- Faciliter la « mise au web » d'acteurs du territoire disposant de peu de moyens à travers une action volontariste de soutien et une stratégie « gagnant-gagnant » ;
- Co-construire une représentation en ligne du territoire à travers un réseau de sites web en adéquation avec la diversité des acteurs du territoire réel.

Scénario de mise en œuvre du projet

Démarche de réalisation

La collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] souhaite[*nt*], à travers son [*leurs*] site[*s*], entrer dans une démarche d'amélioration continue de son [*leur*] offre de contenus et services en ligne, dans la poursuite des objectifs énoncés précédemment. La mise en œuvre du projet sera donc progressive et itérative.

Pour autant, dès l'ouverture au public du [des] site[s], l'ensemble des fonctionnalités « obligatoires » demandées devront être disponibles (back-office) et accessibles en tant que briques de contenus et services pour les utilisateurs (front-office).

Les besoins exprimés en « option » (seulement « recommandé » ou « facultatif ») pourront être satisfaits dans une seconde phase complémentaire de montée en charge jusqu'à la réalisation complète de toutes les prestations du marché.

Acteurs et organisation

Du côté de la maîtrise d'ouvrage

Vous devez décrire ici les principaux acteurs impliqués dans le projet et l'organisation proposée par la collectivité [et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé] pour assurer sa maîtrise d'ouvrage. Une ou plusieurs instances peuvent être mise(s) en place : comité de pilotage, comité de projet, équipe projet, etc. Vous devez indiquez la composition et le rôle de chacune de ces instances, la fréquence des réunions, les documents à produire, etc.

Il est vivement recommandé de ne pas surcharger le modèle d'organisation de la maîtrise d'ouvrage et de privilégier une organisation « légère et agile », articulée autour d'une équipe restreinte et d'un chef de projet, coordinateur référent désigné par la collectivité [et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé], qui sera chargé des relations avec le prestataire, de suivre et de rendre compte de l'état d'avancement des réalisations.

Du côté de la maîtrise d'œuvre

Le prestataire doit fournir un document formalisant la méthodologie qu'il souhaite mettre en place pour assurer la maîtrise d'œuvre du projet. Il doit informer la collectivité de la composition exacte de l'équipe mobilisée et désigner un chef de projet qui sera l'interlocuteur privilégié du maître d'ouvrage pour rendre compte du respect du cahier des charges et de la qualité des réalisations.

Calendrier prévisionnel

Le prestataire doit proposer un planning détaillé de réalisation du projet en reprenant et en positionnant dans le temps les principaux jalons (et en les complétant, si nécessaire) décrits dans la partie - Déroulement des prestations, plan de contrôle et de recette - du présent cahier des charges.

Si la collectivité [et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé] a [ont] de fortes contraintes en matière de délai de réalisation, vous devez indiquer à quelle date ou période vous souhaitez procéder à l'ouverture au public du site [et des sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé]. Cette information doit permettre au prestataire d'ajuster le planning en conséquence.

Remarque : *dans le cadre du dispositif « Web Pass Ile-de-France », l'ouverture au public du site [et des sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé], incluant la disponibilité de l'ensemble des fonctionnalités « obligatoires » (back-office) et leur accessibilité en tant que briques de contenus et services pour les utilisateurs (front-office), doit avoir lieu au maximum 12 mois après le dépôt de candidature.*

QUALIFICATION DES BESOINS ET DES PRESTATIONS A REALISER

Conception de la charte graphique et ergonomique

Le prestataire est chargé de conseiller la collectivité et de concevoir, en collaboration avec l'équipe projet, le design d'information (arborescence du site, organisation des contenus centrée sur l'utilisateur et ses usages, écriture adaptée au web), la ligne graphique (respect de l'identité visuelle, attrait et convivialité) et l'ergonomie de navigation (simple et intuitive, réduction maximale du temps d'apprentissage requis pour se repérer et trouver l'information recherchée) qui seront appliqués au site [*et aux sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*].

Ce travail de conception fera l'objet d'une charte répertoriant l'ensemble des principes retenus illustrés par des écrans types et fonctionnels. Cette charte permettra d'assurer une cohérence de fond et de forme à l'ensemble de l'offre de contenus et services proposée sur le site [*et sur les sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] et de faciliter son intégration au moment de l'installation de la solution technique.

La collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] fournira [*fourniront*] toutes les données (textuelles, graphiques ou audiovisuelles) nécessaires à la mise au point de cette charte. Elles seront fournies sur support numérique et/ou analogique et/ou papier. Le prestataire devra, le cas échéant, procéder à l'acquisition numérique, à l'adaptation et à l'optimisation de ces données pour pouvoir les exploiter.

Hébergement et services associés

Le prestataire est chargé de conseiller la collectivité en matière hébergement externe du site [*et de ses sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*], de ses contenus et services, et de l'ensemble des composants nécessaires au bon fonctionnement de la solution technique proposée. Les caractéristiques et les performances du serveur, le dimensionnement de la bande passante, les services d'infogérance associés et l'environnement d'accueil doivent garantir une disponibilité et une qualité de service continues et sécurisées, une attention particulière sera accordée aux engagements de qualité (SLA). Le prestataire doit veiller à ce que la prestation d'hébergement inclue un système de sauvegarde/restauration automatique des données et de redémarrage à distance du serveur.

La prestation d'hébergement peut être proposée par le prestataire lui-même, dans ce cas, il sera préféré que cela fasse l'objet d'un contrat spécifique.

si la collectivité bénéficie déjà d'un service d'hébergement

Le prestataire est chargé d'enregistrer et de gérer (achat, transfert, renouvellement, résolution DNS), pour le compte de la collectivité [*et de ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*], le (ou les) nom(s) de domaine(s) qui permet(tent) d'accéder à l'offre de contenus et services du site [*et de ses sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*]. Le nommage, la terminaison, les sous-domaines et le nombre de nom(s) de domaine(s) requis seront déterminés en collaboration avec l'équipe projet. La propriété du ou des nom(s) de domaine(s) sera établie (titulaire) au nom de la collectivité [*et de ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] et le prestataire déclaré en tant que « contact technique ».

si la collectivité bénéficie déjà d'une gestion de nom(s) de domaine(s)

Associé au(x) nom(s) de domaine(s) enregistré(s), le prestataire doit mettre en place et gérer pour le compte de la collectivité [*et de ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] un service de messagerie électronique (POP - SMTP - Webmail), sécurisé (anti-spam et anti-virus), multi-comptes et multi-domaines, qui lui permette d'échanger avec les utilisateurs du site mais aussi d'équiper l'ensemble de ses services internes et agents. Les règles de nommage des adresses des courriels seront établis en collaboration avec l'équipe projet. Le volume de comptes à créer sera de : [*vous devez évaluer ce volume et indiquer ici le nombre de BAL que le prestataire devra créer, vous pouvez également ajouter des précisions sur des services associés tels que les répondeurs automatiques, les redirections, la gestion de listes de diffusion et de discussion, modérées ou non...*].

Installation de la solution technique, intégration de la charte graphique et ergonomique, et soutien à la constitution du socle initial de contenus

Le prestataire doit procéder à l'ensemble des opérations requises pour installer les composants de la solution technique retenue dans l'environnement de test et de recette, puis sur le serveur de mise en production. Il doit paramétrer le système de gestion de contenus (CMS) et tous les modules associés permettant de couvrir le périmètre fonctionnel attendu. Il doit intégrer, le cas échéant, les développements spécifiques et les modules de services web tiers sollicités par la collectivité.

Parallèlement, le prestataire est chargé d'intégrer l'ensemble des éléments validés, constitutifs de la charte éditoriale, graphique et ergonomique, au sein de la solution technique installée dans l'environnement de test et de recette, puis sur le serveur de mise en production.

Pour aider la collectivité à constituer le socle initial de contenus qui sera proposé au moment de l'ouverture du site [*et de ses sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] au public, le prestataire s'engage à soutenir la création et la publication de pages dans la limite d'un volume de : [*vous devez évaluer ce volume et indiquer ici le nombre de pages que le prestataire devra publier*].

Formation et transfert de compétences

Pour accompagner la collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] dans la conduite du changement et vers une autonomie complète dans la gestion de son site [*et des sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*], le prestataire doit assurer des séances de formation fondées sur des cas pratiques et adaptées à trois profils d'utilisateurs impliqués dans le développement et l'animation du site :

- Les administrateurs (formation avancée) ;
- Les contributeurs éditoriaux (formation de base à la gestion des contenus) ;
- Les animateurs/instructeurs (formation de base à la gestion des interactions et à l'instruction des demandes des usagers-citoyens).

Un plan de formation, établissant le nombre de personnes concernées, le contenu, le lieu et les dates des différentes séances, sera défini en collaboration avec l'équipe projet.

En appui du transfert de compétences, le prestataire doit fournir à la collectivité une série de documents en langue française :

- L'ensemble des supports utilisés lors des séances de formation ;
- Un manuel complet d'utilisation des fonctionnalités de la solution déployée ;
- Un guide technique d'installation et de mise en production.

Garantie, maintenance et assistance

La période de garantie exigée par la collectivité est d'une durée de 12 mois. Elle démarre à compter de l'émission du procès-verbal de vérification de service régulier (VSR) qui valide et clôt la procédure de recette de la solution technique et de l'ensemble des composants permettant de couvrir le périmètre fonctionnel attendu.

La garantie porte sur tout vice, défaut de conception ou de fonctionnement normal, qu'ils soient visibles ou cachés. Le prestataire s'engage à effectuer le diagnostic, à remplacer, réparer ou modifier, tout élément défectueux.

Pendant la période de garantie, le prestataire s'engage à assurer la maintenance corrective (correction de défauts et résolution de bogues résiduels) de la solution fournie selon une procédure de prise en charge des anomalies (support d'assistance) distinguant les anomalies dites « non-bloquantes » des anomalies dites « bloquantes » :

- En cas d'anomalie « non-bloquante », le prestataire dispose d'un délai maximum de 4 jours ouvrables, à partir de la réception du signalement par la collectivité, pour résoudre l'anomalie et lui communiquer en retour un rapport détaillé sur la nature de l'anomalie rencontrée et les éléments correctifs mis en œuvre.
- En cas d'anomalie « bloquante », le prestataire s'engage à rétablir le service dans les meilleurs délais et dispose d'un délai maximum de 24 h, à partir de la réception du signalement par la collectivité, pour résoudre l'anomalie et lui communiquer en retour un rapport détaillé sur la nature de l'anomalie rencontrée et les éléments correctifs mis en œuvre.

Le signalement de toute anomalie (difficulté ou incident d'exploitation, dégradation des performances, constat de non-conformité de fonctionnement) s'effectue, au minimum, par téléphone (confirmé par courriel) ou par courriel entre le chef de projet

de la collectivité et le support d'assistance mis en place par le prestataire. Il appartient à la collectivité seule de classifier l'anomalie en bloquante ou non-bloquante.

A l'issue de la période de garantie, la collectivité souhaite pouvoir reconduire pour 12 mois supplémentaires les prestations initiales de maintenance et d'assistance. Dans le cadre de cette « extension de garantie », la prestation de maintenance ne sera plus seulement « corrective » mais inclura une dimension dite « évolutive » qui permettra à la collectivité de bénéficier de la montée en version du CMS et de commander des modifications ou ajouts fonctionnels (paramétrage et déploiement de nouveaux modules natifs, développements spécifiques, intégration de modules de service tiers).

Externalisation partielle de la création/publication de contenus

Pour faciliter et/ou accélérer l'alimentation en contenus de votre site web [et des sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé], vous pouvez solliciter les prestataires, dans le cadre de cet appel d'offres, pour externaliser en partie le travail de création/publication en déterminant l'objet et le volume des pages concernées.

Cette prestation optionnelle peut consister dans la reprise et l'intégration de contenus existants (ceux du site précédent, par exemple), l'extension du volume de pages du socle initial de contenus (si le délai avant l'ouverture au public est très réduit, par exemple), ou encore la production et la publication externalisées de certains contenus (des contenus multimédia, animations ou vidéos par exemple). Vous devez donc décrire ici la prestation souhaitée de manière suffisamment détaillée pour qu'elle soit chiffrable.

Cette externalisation doit toutefois rester partielle : votre objectif demeure de devenir complètement autonome dans la gestion des contenus de votre site [et des sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé].

CONTRAINTES TECHNIQUES ET JURIDIQUES

Contraintes liées à l'hébergement

Dans le cas où vous [et/ou vos partenaires, s'il s'agit un projet mutualisé] bénéficiez déjà d'un hébergement, interne (peu recommandé) ou externe, et que vous souhaitez le conserver, vous devez décrire ici les caractéristiques techniques du (ou des) serveur(s) qui sera (seront) utilisé(s) comme environnement(s) de test/recette et de mise en production ainsi que l'ensemble des services associés à la prestation d'hébergement.

Vous devez informer le prestataire de la répartition des rôles et des responsabilités entre lui et la société d'hébergement, et fixer le périmètre de ses droits et modalités techniques d'intervention pour l'installation de la solution et pour sa maintenance.

Vous devez exiger un diagnostic de compatibilité préalable entre les caractéristiques techniques du (ou des) serveur(s), le dimensionnement de la bande passante, la qualité des services associés et les pré-requis pour installer et maintenir la solution et l'ensemble de ses composants.

si la collectivité sollicite un hébergement auprès du prestataire

Contraintes liées au(x) nom(s) de domaine(s)

Dans le cas où vous [et/ou vos partenaires, s'il s'agit un projet mutualisé] êtes déjà propriétaire(s) (de tout ou partie) du (ou des) nom(s) de domaine(s) qui sera (seront) utilisé(s) pour accéder au site [et à ses sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé], vous devez en informer le prestataire et lui faire part des modalités que vous envisagez pour gérer le ou les domaine(s) déjà existants (transfert de gestion ou pas) et, si nécessaire, pour en acquérir d'autres.

Exigences et mesures techniques de base

Compatibilité des postes clients avec l'interface web d'administration

Vous devez spécifier ici la configuration informatique minimale des postes clients à partir desquels les différents gestionnaires et contributeurs doivent pouvoir utiliser l'interface d'administration du site : Quel(s) système(s) d'exploitation, quel(s) navigateur(s), quel(s) plugin(s) et leurs versions respectives, le débit d'accès à Internet, la présence d'un proxy, etc ?

Mesures techniques pour améliorer le référencement par les moteurs

Les pages du site doivent être adaptées (structure, contenus, liens) pour un référencement optimisé par les moteurs de recherche. Le prestataire doit proposer une solution qui permette de renseigner automatiquement les méta-balises (titre, description, mots-clés), de nommer correctement d'autres éléments (url, répertoires, liens, médias), et s'engager à prendre toutes les mesures techniques de base (sitemap.xml, compte google sitemap, etc) de manière à garantir une sensibilité maximale à l'indexation automatique par les principaux moteurs de recherche.

Performances d'affichage, résolution d'écran et approche multi-supports

En dehors des contraintes inhérentes au débit des utilisateurs, la vitesse d'affichage des pages doit pouvoir être optimisée (limitation du poids, mise en mémoire cache des pages dynamiques pour un chargement plus rapide).

Le format d'affichage par défaut doit être de 800x600, mais les pages du site doivent pouvoir s'afficher sans contrainte et en exploitant pleinement les résolutions jusqu'à 1280x800.

La transformation de la mise en forme des contenus et la génération de pages adaptées à la lecture sur les écrans de terminaux nomades, notamment les téléphones mobiles, doit pouvoir se faire automatiquement.

Compatibilité des navigateurs et respect des standards du web

L'offre de contenus et services du site doit être compatible avec la plupart des navigateurs web actuels (Mac et PC), notamment avec Internet Explorer (version 5 et supérieures), Firefox (version 1.5 et supérieures), Safari et Opéra. Le prestataire doit effectuer des tests de vérification avant la mise en production du site et s'engage à corriger les éventuelles incompatibilités constatées en prenant les mesures nécessaires pour assurer un affichage optimal dans ces différents environnements. Il doit transmettre à la collectivité un document établissant la compatibilité du site avec les navigateurs précités.

L'offre de contenus et services du site doit respecter les standards établis par le World Wide Web Consortium (W3C) afin d'assurer une compatibilité optimale avec les futurs outils de navigation. Au minimum, les pages doivent respecter les spécifications (X)HTML 1.0 et les feuilles de style doivent être conformes à la norme CSS niveau 2. Le prestataire doit effectuer des tests de validation avant la mise en production du site et s'engage à corriger les éventuelles erreurs constatées en prenant les mesures nécessaires pour se conformer aux standards du W3C. Il doit transmettre à la collectivité un document établissant la validation du site avec les normes précitées.

http://www.w3.org

Conformité avec les normes françaises en matière d'accessibilité

L'accessibilité des services publics aux personnes handicapées est une nécessité aux termes de la loi n°2005-102 de février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. L'article 47 de la loi précise que « *les services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées* ».

Le Référentiel Général pour l'Accessibilité des Administrations (RGAA), établi par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME), fixe les modalités techniques de mise en œuvre de cette accessibilité pour ce qui concerne le canal web.

Le site de la collectivité doit impérativement permettre de respecter ces normes et pouvoir faire l'objet, à la date de sa mise en production, d'une déclaration de conformité.

Le prestataire s'engage à vérifier cette conformité en effectuant l'ensemble des tests associés aux points de contrôle définis dans le RGAA. Il doit transmettre un document établissant le niveau de conformité du site. Sur la base de cette vérification, et en cas de non-conformité, il doit mettre en œuvre toutes les mesures techniques d'adaptation/correction (plan de mise en conformité) et énoncer les conseils qui permettront à la collectivité de déclarer au plus vite la conformité de son site et de maintenir un niveau conforme d'accessibilité des contenus au fil de leurs mises à jour.

http://rgaa.dgme.fr

Démarche qualité web et auto-évaluation autour des bonnes pratiques pour l'amélioration des services en ligne

Opquast est un répertoire qui recense un ensemble de bonnes pratiques pour l'amélioration des services en ligne. Ces bonnes pratiques sont mise au point, discutées et validées collectivement. Les critères retenus sont thématisés et organisés en 3 niveaux d'exigence qui fournissent une méthodologie pratique pour améliorer progressivement la qualité d'un site web. La collectivité commanditaire souhaite s'appuyer sur ce « référentiel qualité » pour évaluer son futur site et chercher à l'améliorer dans une démarche continue.

Tout prestataire souhaitant répondre à la présente consultation et formuler une offre adaptée aux attentes de la collectivité en ce qui concerne la qualité de son site web peut donc consulter et chercher à se conformer au corpus des bonnes pratiques répertoriées sur :

http://fr.opquast.com

Préférence pour une solution technique reposant sur des composants à code ouvert et sous licence de logiciel libre

Dans un objectif de réduction des coûts et pour garantir la pérennité et l'évolutivité de la solution technique proposée, cette dernière doit, de préférence, reposer sur l'intégration de composants logiciels existants, éprouvés, documentés (en français) et développés en code ouvert par une communauté active de développeurs. Pour répondre à l'ensemble de ses besoins, la collectivité estime en effet préférable de s'orienter vers la mise en place d'un système de gestion de contenu disponible sous licence de logiciel libre (CMS open source), éventuellement complété d'autres composants eux-mêmes open source.

Autant que possible et prioritairement, la couverture des besoins fonctionnels exprimés ci-après doit pouvoir se faire par le paramétrage des modules natifs du CMS proposé. Si le prestataire propose des développements spécifiques, ces derniers doivent être intégrés au CMS sous la forme de « plugins » compatibles et respectueux de l'intégrité du « noyau logiciel » pour ne pas remettre en cause le passage à des versions ultérieures. D'un commun accord avec le prestataire, ces « plugins » doivent pouvoir être « reversés » dans le catalogue de la communauté de développement dudit CMS. Pour tous les éventuels développements spécifiques (création de nouveaux modules ou adaptation de modules existants), le prestataire s'engage à céder à la collectivité commanditaire la propriété des droits d'exploitation.

Pour toute information complémentaire : Guide pratique d'usage des logiciels libres dans les administrations

Malgré cette préférence affirmée, l'offre d'un prestataire reposant sur une solution technique dite « propriétaire » sera entièrement et également recevable, mais elle devra alors argumenter ses avantages comparatifs, préciser les circonstances et modalités d'accès au code source de l'ensemble de ses composants en cas de

disparition de la société, et indiquer les conditions permettant la cession de la propriété des droits d'exploitation à la collectivité commanditaire.

Respect des obligations légales d'information et de déclaration

Conjointement avec la collectivité [*et avec ses partenaires, s'il s'agit un projet mutualisé*], le prestataire doit s'engager à mettre en œuvre toutes les mesures permettant de respecter les obligations légales en matière d'information et de déclaration requises pour tout site web, en général, et pour tout site de collectivité locale, en particulier.

Les mentions obligatoires relatives à d'identification de la personne morale, éditeur du site, et du directeur de publication doivent être intégrées, de même que les informations concernant le traitement de données personnelles.

Les espaces de discussion, les formulaires de collecte de données, l'introduction de cookie sur le poste client, les services interactifs et les télé-services, doivent, par l'insertion des mentions requises, permettre de tenir informer les personnes concernées afin qu'elles puissent exercer pleinement leurs droits.

Les sites publics institutionnels sont, en principe, dispensés de déclaration s'ils ont un but exclusif d'information ou de communication externe et qu'ils respectent les règles prévues dans la dispense de déclaration n°7 adoptée par la CNIL. Les sites qui ont un champ plus large (par exemple, en proposant des services interactifs) doivent faire l'objet d'une déclaration dite «normale» à la CNIL. Enfin, les sites offrant aux usagers-citoyens la possibilité d'effectuer des démarches administratives en ligne (télé-services) doivent faire l'objet d'une demande d'avis préalable auprès de la CNIL.

Pour toute information complémentaire : http://www.cnil.fr

Pour les modèles de mentions à insérer : http://www.cnil.fr/index.php?id=2111

Pour les télé-services : http://www.cnil.fr/index.php?id=1295

Propriété et portabilité des contenus

La collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit un projet mutualisé*] est [*sont*] dépositaire[*s*] de l'intégralité de la propriété des droits d'auteur, ou au minimum des droits d'exploitation sur tout support, présent ou à venir, de l'ensemble des contenus rendus disponibles sur le site [*et sur les sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*].

La totalité des éléments graphiques (images, gabarits, feuilles de style) constitutifs de l'habillage du site [*et des sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*], de même que tout autre contenu créé, modifié et publié par le prestataire, dans le cadre du présent marché, devront respecter cette règle, y compris lorsqu'il s'agit d'un contenu original ou adapté issu d'un tiers. Les fichiers sources finaux ayant été utilisés seront mis à disposition de la collectivité commanditaire sur support numérique de manière à lui garantir le plein exercice de ses droits de propriété.

Dans un souci de pérennité et de portabilité des contenus de son site web [*et de ses sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*], la collectivité demande que la solution proposée offre la possibilité d'un export, total, de préférence dans un format XML

standard, de l'ensemble des structures, données et métadonnées constitutives de son référentiel de contenus. Elle doit être en mesure de ne pas avoir à reconstituer manuellement ce référentiel dans le cas d'un éventuel changement futur de solution.

Encadrement juridique de la réutilisation des contenus

Afin de partager le plus largement possible les données publiques rendues disponibles sur son site web [*et sur les sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*], la collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit un projet mutualisé*] souhaite[*nt*] pouvoir appliquer un contrat « Creative Commons » à l'ensemble des contenus pour lesquels elle [*ils*] est [*sont*] dépositaire[*s*] des droits de propriété afin d'autoriser, a priori et selon ses [*leurs*] propres conditions, la réutilisation par des tiers.

Sauf mention contraire et par défaut, la réutilisation des contenus du site sera soumise à un contrat de type : [*vous devez préciser ici votre propre combinaison d'autorisations et de conditions à respecter*].

Notice explicative des différentes combinaisons possibles

Exemple d'un contrat « *Paternité – Pas d'utilisation commerciale – Partage des conditions initiales à l'identique* »

Pour toute information complémentaire : http://fr.creativecommons.org

SPECIFICATION DU PERIMETRE FONCTIONNEL ATTENDU

Administration

Modalités d'accès et ergonomie de l'interface d'administration

L'accès à l'interface web d'administration du site [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] est sécurisé et personnalisé. Après identification (nom et mot de passe de son compte), l'utilisateur-gestionnaire accède, en fonction des droits dont il dispose (profil d'autorisation), à un tableau de bord affichant les contenus et fonctionnalités de « back office » pour lesquels il est habilité à intervenir.

La console d'administration repose sur une ergonomie simple, intuitive et efficace : elle doit permettre à des non-spécialistes de participer à la gestion du site [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*]. Une interface de mise à jour simplifiée, n'affichant que les fonctionnalités pour lesquelles ils disposent de droits, doit impérativement être proposée aux contributeurs occasionnels. Dans l'idéal, la création/modification de leurs contenus doit pouvoir s'effectuer à partir du « front-office ».

Gestion des utilisateurs, des droits et des circuits de validation

La gestion des utilisateurs-gestionnaires est assurée par une ou plusieurs personne(s) désignée(s) comme « administrateur principal », profil détenteur de

la totalité des droits sur l'ensemble des contenus et fonctionnalités de l'interface d'administration du site [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*].

Un administrateur principal peut créer / modifier / supprimer les comptes des utilisateurs-gestionnaires. Il peut gérer les profils d'autorisation et les circuits de validation affectés à chaque utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs. Pour éviter tout formalisme excessif, susceptible de nuire à la réactivité, le nombre de profils d'autorisation sera limité et les circuits de validation seront réduits à un niveau d'approbation.

Exemples de profils d'autorisation pouvant être affectés à un utilisateur-gestionnaire :

- Administrateur principal du site [et/ou d'un ou de la totalité des site-tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé].
- Contributeur éditorial autonome : il peut créer, modifier et publier des contenus pour lesquels un administrateur lui a donné les droits d'édition.
- Contributeur éditorial non-autonome : il peut créer et modifier des contenus pour lesquels un administrateur lui a donné les droits d'édition, mais la publication de ses contenus doit être validée par un administrateur (notifié par alerte mail).
- Modérateur d'un ou plusieurs forum(s) de discussion
- Instructeur d'un ou plusieurs télé-service(s)
- Etc …

Génération et gestion multi-sites

La solution technique proposée doit permettre de générer et de gérer plusieurs sites distincts, celui de la collectivité et ceux de ses membres et/ou partenaires, à partir d'une interface web d'administration unique permettant de partager / distribuer les contenus publiés (sans double saisie, ni duplication) et de mutualiser les services offerts sur l'ensemble des sites.

Elle a vocation à jouer un rôle d'« usine à sites » : les sites tiers des membres et/ou partenaires de la collectivité doivent disposer des mêmes fonctionnalités et outils que ceux du site « principal ».

Organisation et édition des contenus

Système de gestion de l'arborescence

La gestion de l'arborescence doit permettre de personnaliser la structure d'organisation des contenus du site [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*]. Elle offre la possibilité de créer autant de rubriques et sous-rubriques que nécessaire, mais il est recommandé de limiter la profondeur à 3 niveaux pour réduire le nombre de clics requis pour atteindre une page de dernier niveau.

Elle permet de modifier (renommer / déplacer) et de supprimer tout ou partie des rubriques, mais aussi de masquer / afficher les contenus associés à une branche ou encore d'en protéger l'accès par un mot de passe.

Elle permet de générer automatiquement un « sitemap » en XML, pour que les robots des moteurs de recherche trouvent aisément les pages à indexer, et un plan du site [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] consultable[s] par les utilisateurs.

Système de gestion des contenus

La gestion des contenus doit permettre de publier et d'indexer dynamiquement l'ensemble des contenus du site de la collectivité [*et de ses sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*].

Elle permet d'acquérir, de modifier et de supprimer des pages, et de les associer à une ou plusieurs rubrique(s) [*d'un ou de plusieurs site(s), s'il s'agit d'un projet mutualisé*].

Elle s'appuie sur des formulaires de saisie structurés en champs qu'un administrateur peut faire évoluer (ajouter, modifier, supprimer). Elle intègre un outil d'édition de type RTE (Rich Text Editor) dont les fonctions sont paramétrables (simples / avancées) en fonction du profil de l'utilisateur-gestionnaire connecté (administrateur / contributeur). Outre ses fonctions « classiques », cet éditeur doit permettre, en particulier, de visualiser, de modifier, de nettoyer ou d'ajouter des éléments html / javascript dans le code de la page.

L'édition de pages offre la possibilité de rattacher des fichiers et médias (en les téléversant directement ou en exploitant le stock du module dédié : voir ci-après), des liens internes et externes, des formulaires, et des accès spécifiques à tout ou partie des informations et fonctions issues des modules déployés (forums, commentaires, etc … voir ci-après). Elle doit permettre un rattachement totalement transversal des contenus et services du site [*et des sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] afin de pouvoir les (ré)utiliser et les (re)mixer au sein d'une page.

Toutes les fonctions visant à simplifier l'intégration automatique de contenus externes seront particulièrement appréciées : intégration d'une vidéo disponible sur un site de partage par la simple saisie de son url, par exemple.

Le système de gestion permet de choisir et d'appliquer le gabarit de page le plus adapté pour la présentation des contenus sur la base d'un catalogue de modèles respectueux de la charte graphique. Il permet de gérer le cycle de vie et de visualiser les différents états d'un contenu : brouillon / en attente de validation (de publication) / publié / archivé / supprimé.

Outre l'indexation par le rattachement à une ou plusieurs rubrique(s) de l'arborescence, des marqueurs sémantiques (tags ou mots clés) doivent pouvoir être attribués aux différents contenus gérés dans l'interface d'administration.

Modules de gestion des informations

Module de gestion de la page d'accueil

Le module de gestion de la page d'accueil du site [*ou des différentes pages d'accueil des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] permet de choisir, d'organiser, et d'affecter en « une » les informations à afficher, dans le respect de la charte graphique. Ses fonctions offrent la possibilité d'« éditorialiser », de personnaliser et de faire évoluer l'espace d'accueil principal des visiteurs à travers une sélection de contenus et services adaptés aux objectifs de communication de la collectivité [*et de ses membres ou partenaires, sur leurs propres sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*].

Module de gestion des actualités

Le module de gestion des actualités permet de publier des informations de flux sous la forme de brèves, d'articles ou de dossiers rédactionnels qui traitent de tous les aspects de la vie locale. Ces contenus d'actualités font l'objet de mises à jour fréquentes. Ils peuvent être issus d'une production collaborative et mobiliser plusieurs contributeurs, internes et/ou externes à la collectivité. Ils sont, au minimum, mis en valeur dès la page d'accueil. Ils permettent, en particulier, d'entrer en interaction avec les visiteurs (commentaires) et d'alimenter la (ou les) lettre(s) d'information. Ils sont impérativement disponibles pour abonnement ou syndication sortante au format RSS 2.0.

Module de gestion d'agenda

Le module de gestion d'agenda permet de publier des annonces événementielles sous la forme d'articles structurés (au minimum : quoi ? qui ? quand ? où ?) et indexés par catégories ou thèmes (typologie des événement). La rédaction/publication des annonces doit impérativement pouvoir être partagée avec des contributeurs, internes et/ou externes à la collectivité, à partir d'un formulaire de saisie simplifié.

En fonction des choix ergonomique d'accès à l'information, elles pourront être visualisées et consultées sous une ou plusieurs formes : calendrier, ligne de temps ou « timeline », liste, carte, avec ou sans recherche multi-critères. Comme les actualités, elles permettent d'alimenter la (ou les) lettre(s) d'information et sont impérativement disponibles pour abonnement ou syndication sortante au format RSS 2.0. Etant donné les attributs temporels (date) et géographiques (adresse) de ces contenus, leur disponibilité dans d'autres formats d'échange (iCal, GeoRSS, KML) sera particulièrement appréciée.

Module de gestion de la (ou des) lettre(s) d'information

Ce module permet de créer et de gérer une ou plusieurs lettre(s) d'information à partir de l'interface d'administration. Dans le cas de lettres multiples, il

permet de créer des catégories et de leur associer un gabarit de présentation au choix. La génération d'une lettre s'effectue en sélectionnant directement des rubriques ou des informations dans la base de données du site [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*]. Une fonction de prévisualisation doit permettre de vérifier la mise en forme de la lettre avant validation et envoi à la liste des abonnés. Toutes les lettres sont archivées

Les visiteurs s'abonnent à la (ou les) lettre(s) proposée(s) en fournissant, au minimum, leurs nom, prénom et adresse de courrier électronique. Le module permet de gérer les abonnements (ajout, modification, suppression) avec notamment l'élimination automatique des doublons, la notification des mails en erreur, et l'importation/exportation en format csv. Les abonnés doivent pouvoir se désabonner en un clic. Un flux au format RSS 2.0 permet de suivre toute nouvelle publication de la (ou des) lettre(s) d'information et d'accéder à la version archivée disponible en ligne.

Module de gestion des fichiers et médias

Ce module permet d'organiser et d'alimenter le stock des fichiers et médias mis à disposition dans les pages du site de la collectivité [*et de ses sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*]. Structuré par une arborescence de classement modifiable, le stock est constitué via téléversement de fichiers locaux (unitaire ou par lots). Par défaut, il est organisé par types de contenu (photo, audio, vidéo, document, etc) et complété par l'affectation de mots-clés. Les attributs des fichiers téléchargés (format, taille, titre) sont détectés et renseignés automatiquement. Un tableau de bord de permet de rechercher et de visualiser facilement les fichiers et médias stockés. En cas de tentative de suppression d'un fichier déjà associé à une ou plusieurs page(s), une alerte informe préalablement l'utilisateur-gestionnaire de ce rattachement.

Le téléversement à partir d'une url et la conversion automatique (transcodage) des fichiers sources pour leur mise à disposition optimisée sur le site (lecteur audio mp3, lecteur vidéo flv, visionneuse universelle pour les documents, etc), de même que la mise à disposition d'un code d'embarquement pour la rediffusion virale de ces contenus seront particulièrement appréciés.

Toute possibilité d'exploiter le stock de fichiers et médias pour organiser des regroupements et générer automatiquement des espaces documentaires à partir des fichiers, des galeries ou des diaporamas à partir des photos, des espaces vidéos (web TV et podcast) ou audio (web radio et podcast) sera également particulièrement appréciée.

Module de co-marquage des fiches « droits et démarches » de service-public.fr

La collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] souhaite[*nt*] diffuser à partir de son [*leurs*] site[*s*] des informations administratives qui permettent à l'usager des services publics de connaître ses obligations, d'exercer ses droits et d'accomplir ses démarches en lui garantissant de disposer de renseignements complets, exacts et toujours à jour.

Pour répondre à cet objectif, un module permet de co-marquer, c'est-à-dire de rediffuser automatiquement le contenu des fiches « droits et démarches » de service-public.fr (produites par la Documentation Française) sur le site de la collectivité [*et sur ses sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] en le complétant par des informations locales : coordonnées d'organismes, horaires d'ouverture, téléservices locaux, etc.

Vous devez préciser si vous souhaitez déployer un co-marquage direct avec la Documentation Française (convention) ou un co-marquage utilisant la plate-forme Service Public Local de la Caisse des Dépôts et Consignations (abonnement).

http://lecomarquage.service-public.fr

Module de gestion des annuaires

Ce module permet de générer des annuaires thématiques regroupant les fiches d'identification d'acteurs et organismes du territoire organisés en différentes catégories (élus, services municipaux, services publics locaux, associations, entreprises, etc). Les champs de saisie des données relatifs à chaque annuaire, de même que les critères croisés de recherche proposés aux visiteurs devront pouvoir faire l'objet d'une personnalisation en fonction des besoins. La création / modification des fiches doit impérativement pouvoir être partagée avec des contributeurs, internes et/ou externes à la collectivité, à partir d'un formulaire de saisie simplifié. Tout ou partie des entrées d'un annuaire (extraits) doit pouvoir être publié dans des pages du site [*et des sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*].

L'import/export des données des annuaires aux formats csv, georss et/ou kml, de même que le géocodage des adresses avec génération automatique d'une mini-carte de localisation, seront des fonctions particulièrement appréciées.

Vous devez préciser le nombre et l'objet des annuaires thématiques que vous souhaitez mettre en place, et pour chacun d'entre eux, la structure minimale des champs de saisie des fiches et le volume approximatif du nombre d'entrées.

Module cartographique

Ce module permet de gérer (ajout/modification/suppression), de catégoriser et de géolocaliser des informations sur une représentation cartographique interactive du territoire. Il offre la possibilité de générer des cartes/listes à partir de données internes (agenda, annuaires, etc) et/ou externes (imports) au site de la collectivité [*et à ses sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*].

Toutes les informations disponibles sous une forme cartographique doivent pouvoir être exportées dans un format d'échange standard de données geolocalisées (kml et/ou georss au minimum).

En fonction de vos besoins, vous pouvez spécifier plus de détails concernant les fonctionnalités de ce module.

Module de publication des rapports et délibérations

La collectivité [*et ses partenaires, dans le cas d'un projet intercommunal mutualisé*] souhaite[*nt*] pouvoir disposer d'un module spécifique pour gérer la publication des rapports et délibérations de son [*leur*] assemblée (conseil municipal et/ou conseil communautaire).

Ce module est facultatif : si vous souhaitez l'inclure dans votre cahier des charges, il est préférable de préciser le détail des fonctions attendues.

Module de publication des appels d'offres et des avis d'attribution

La collectivité [*et ses partenaires, dans le cas d'un projet intercommunal mutualisé*] souhaite[*nt*] pouvoir disposer d'un module spécifique pour gérer la publication des appels d'offres et des avis d'attribution de ses [*leurs*] marchés publics (hors dématérialisation de la réponse aux appels d'offres par voie électronique).

Ce module est facultatif : si vous souhaitez l'inclure dans votre cahier des charges, il est préférable de préciser le détail des fonctions attendues.

Module de syndication entrante de contenus externes

Ce module permet de gérer (ajout / modification / suppression) et de rediffuser automatiquement les contenus web issus de sites tiers à partir de flux de syndication (RSS, Atom, RDF) en les affichant dynamiquement dans les pages du site de la collectivité [*ou des sites, dans le cas d'un projet mutualisé*]. Le système d'agrégation proposé doit impérativement permettre de détecter et de lire directement les éventuels médias inclus dans les contenus syndiqués. La possibilité d'importer des flux à partir d'un fichier OPML, de paramétrer l'affichage et/ou de filtrer les contenus syndiqués seront des fonctions complémentaires non impératives mais particulièrement appréciées.

Modules de gestion des interactions

Module de gestion des commentaires

La collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] souhaite[*nt*] établir un dialogue permanent avec les visiteurs de son site [*ou des sites, dans le cas d'un projet mutualisé*] en recueillant, après identification minimale (nom, mail ou plus), leurs remarques, suggestions, réactions sous la forme de commentaires attachés à tout ou partie des contenus diffusés (les articles d'actualité, au minimum).

Le module de gestion proposé permet d'activer / désactiver les commentaires sur tout ou partie de la structure des contenus, d'identifier automatiquement et

de (dé)bloquer les spams, de modérer ou non les commentaires (validation a posteriori ou a priori) et de répondre directement dans le fil de conversation. Un flux au format RSS 2.0 doit permet de s'abonner aux derniers commentaires.

Pour élargir ce canal d'interaction, la possibilité de commenter non plus seulement en texte mais aussi en audio ou en vidéo (enregistrement), de même que la collecte d'avis, par simple clic sur une échelle d'appréciation, permettant un classement de popularité, seront des fonctions complémentaires, non impératives, mais particulièrement appréciées.

Module de gestion des courriels entrants

Même si les demandes d'information du public s'effectuent encore majoritairement par téléphone ou directement au guichet, on constate une augmentation du recours aux courriers électroniques qui s'imposent de plus en plus comme un canal d'échange incontournable. Dans ce contexte, la collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] souhaite[*nt*] pouvoir optimiser la gestion des courriers électroniques envoyés depuis son [*leurs*] site[*s*].

Pour répondre à cet objectif, tout en se protégeant des courriels indésirables (spams), un formulaire de contact générique (au minimum) permet de guider l'envoi des courriels vers le ou les destinataire(s) le(s) plus pertinent(s) en fonction de l'objet de la demande et de délivrer un accusé de réception automatique (personnalisable) pouvant par exemple indiquer un engagement en ce qui concerne le délai de traitement (« Nous avons bien reçu votre message, une réponse vous sera apportée sous 48h ouvrées »...).

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des messages reçus, l'ensemble des demandes est archivé et affiché dans un tableau de bord accessible à partir du module de gestion qui permet de trier les courriels reçus (objet, destinataire, émetteur, date, etc). A chaque nouveau message, une notification par mail alerte le(s) destinataire(s). Cette notification contient, au minimum, le mail de l'émetteur, l'objet et le corps de la demande et le lien vers le message stocké en ligne. Il sera apprécié que l'interface permette à l'utilisateur de noter s'il a répondu au message et qu'il puisse saisir des informations complémentaires en texte libre.

La possibilité d'alimenter une FAQ (Frequently Asked Questions ou Foire Aux Questions) directement à partir des questions / réponses du module ou encore la visualisation d'indicateurs statistiques concernant le traitement des courriels entrants seront des fonctions complémentaires, non impératives, mais particulièrement appréciées.

Etant donné la diversité des modes d'organisation et des procédures de traitement applicables à la gestion des courriers électroniques, vous pouvez spécifier plus de détails concernant ce module pour l'adapter de manière plus fine à votre propre contexte. Vous pouvez en particulier ajouter un dispositif de suivi des échanges qui prenne en compte les réponses apportées depuis l'interface web d'administration et/ou depuis le logiciel de messagerie client.

Module de gestion des sondages

La collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] souhaite[*nt*] pouvoir consulter ses [*leurs*] publics par voie électronique à partir de son [*leurs*] site[*s*] en proposant des sondages courts (quelques questions fermées) ou plus élaborés (questionnaires complets).

Le module de gestion permet d'éditer (création / modification / suppression) un sondage à partir d'un outil offrant des choix d'entrées, de combinaison et de mise en forme adaptés, de sélectionner et de publier un sondage dans une ou plusieurs page(s) pour y collecter les réponses, et d'exploiter ces réponses pour fournir en retour un ou plusieurs diagramme(s) de résultats automatisés.

Module de gestion des forums de discussion

La collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] souhaite[*nt*] favoriser l'expression en ligne des citoyens et acteurs du territoire au sein d'espaces de discussion ou « forums électroniques » permettant aux internautes d'échanger avec les représentants de la collectivité [*et de ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*], mais aussi de dialoguer entre eux autour de sujets d'intérêt public, ou encore de recueillir leurs idées et suggestions autour de dispositifs de service public ou de politiques publiques locales.

Le module associé permet de créer et de gérer autant de forums que souhaité (sans limitation de nombre). La mise en forme est personnalisable. Les sujets de discussion sont organisés en catégories et sous-catégories. La modération est assurée a priori ou a posteriori par les gestionnaires détenteurs des droits requis. La participation aux forums nécessite une inscription préalable permettant d'identifier les membres à partir d'attributs minimaux (nom, prénom, mail). Les forums sont sécurisés contre les messages abusifs (spams). Une fonction de bannissement permet d'exclure les membres non-respectueux des règles d'usage. Les messages d'un forum peuvent être archivés publiquement après clôture des discussions et rendus accessibles en consultation. Des statistiques détaillées permettent d'évaluer les échanges à partir d'indicateurs quantitatifs. Le module de gestion des forums, ou un dispositif externe, permettra d'effectuer des recherches sur les adresses IP des contributeurs qui seront enregistrées de manière systématique. L'accès aux adresses IP devra pouvoir résulter d'un droit individualisable.

Module de gestion des offres d'emplois

La collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] souhaite[*nt*] pouvoir disposer d'un module spécifique pour gérer la publication de ses [*leurs*] offres d'emplois ou de stages et permettre aux utilisateurs intéressés de déposer leur candidature en ligne.

Ce module est facultatif : si vous souhaitez l'inclure dans votre cahier des charges, il est préférable de préciser le détail des fonctions attendues.

Module de gestion de l'espace d'échange de petites annonces

La collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] souhaite[*nt*] pouvoir disposer d'un module spécifique pour gérer un espace d'échange de petites annonces entre habitants. L'objectif est de créer un réseau social de proximité permettant le partage de centres d'intérêt et la mise en relation entre une offre et une demande d'informations (bons plans, événements, etc) ou de services (garde d'enfants, cours, co-voiturage, etc).

Ce module est facultatif : si vous souhaitez l'inclure dans votre cahier des charges, il est préférable de préciser le détail des fonctions attendues.

Module d'envoi de SMS

La collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] souhaite[*nt*] étendre les possibilités de communication avec les utilisateurs des services de son [*leurs*] site[*s*] aux téléphones mobiles (approche multi-canal) en leur proposant de s'abonner, via leur numéro, à des alertes informatives (lettre d'information par exemple) ou à des notifications de fin de traitement de demande (réponse à un courriel et/ou à un télé-service) par SMS (texto).

Ce module est facultatif : si vous souhaitez l'inclure dans votre cahier des charges, il est préférable de préciser le détail des fonctions attendues et d'évaluer le volume de SMS dont vous aurez besoin par an.

Modules de communication en temps réel

Pour étendre les possibilités d'interaction avec les utilisateurs de son [*leurs*] site[*s*], la collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] souhaite[*nt*] pouvoir déployer des outils de communication web permettant de dialoguer en direct (chat texte / audio / vidéo) et/ou de diffuser un événement (séances d'assemblée, manifestations, etc) en vidéo temps réel (video live broadcasting).

Ces modules sont facultatifs : si vous souhaitez les inclure dans votre cahier des charges, il est préférable de préciser le détail des fonctions attendues.

Modules de gestion des transactions

Bouquet de télé-services *[attention, 5 téléservices minimums sont requis dans le cadre du dispositif webpass de la région Ile de France]*

La collectivité [*et les communes partenaires, s'il s'agit d'un projet intercommunal mutualisé*] souhaite[*nt*] offrir la possibilité aux usagers-citoyens de réaliser des démarches transactionnelles relevant de sa [*leurs*]

compétence[*s*] à partir de son [*leurs*] site[*s*] et, particulièrement, d'accomplir des formalités de nature administrative par voie électronique.

Au-delà de l'aiguillage vers les télé-services mis en place par l'Etat au niveau national, l'objectif est de construire progressivement une offre de télé-services spécifiquement locale, accessible depuis le site de la collectivité [*et de ses sites-tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé*], et de participer ainsi au développement de l'administration électronique à l'échelon territorial.

Un premier bouquet minimal de télé-services, s'appuyant sur des formulaires distincts, doit impérativement être proposé à l'ouverture du site [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*]. Ce bouquet doit ensuite pouvoir être complété et enrichi de manière autonome. Dans sa forme initiale, il doit permettre de dématérialiser les demandes des usagers-citoyens pour les démarches suivantes :

- Télé-service 1
- Télé-service 2
- Télé-service 3
- Télé-service 4
- Télé-service 5

Vous devez prioriser les télé-services à déployer en fonction de votre contexte, des besoins les plus courants des usagers-citoyens et de la mobilisation effective des services instructeurs.

Pour vous aider dans vos choix, voici une liste (non-exhaustive) de télé-services locaux possibles :

ETAT-CIVIL/PAPIERS

☐Demande de copie ou d'extrait d'un acte d'état-civil (naissance, mariage, décès)
☐Demande de copie d'un acte d'état civil antérieur à 1901 (généalogie)
☐Demande d'un dossier de mariage
☐Demande d'un livret de famille
☐Demande d'une attestation de changement de domicile

DEMOCRATIE LOCALE/CITOYENNETE

☐Demande d'inscription sur les listes électorales
☐Demande de rendez-vous avec un élu

EDUCATION/ENFANCE/FAMILLE

☐Demande d'inscription en crèche
☐Demande d'inscription à l'école maternelle / élémentaire (scolarité)
☐Demande d'inscription à des activités périscolaires (cantine, garderie)
☐Demande d'inscription à des activités extrascolaires (centre de loisirs / de vacances)

URBANISME/VOIRIE/TRAVAUX

☐Demande d'autorisation d'occupation temporaire du domaine public
☐Déclaration d'ouverture / d'achèvement de travaux (chantier)
☐Demande d'autorisation d'installation de grue(s)
☐Demande d'autorisation de travaux sans permis de construire
☐Demande d'ouverture de tranchée pour raccordement à l'égout public
☐Demande d'un certificat d'alignement
☐Demande d'un certificat d'urbanisme
☐Demande d'une notice officielle concernant une parcelle (renseignement d'urbanisme)

HYGIENE/ENVIRONNEMENT/SECURITE

☐Demande d'enlèvement d'encombrants
☐Demande de bac(s) ou sac(s) à ordures (tri sélectif)
☐Déclaration d'un chien dangereux (1ère et 2ème catégories)
☐Demande d'autorisation d'écobuage (incinération de végétaux)
☐Demande d'autorisation temporaire de débit de boisson
☐Demande d'enquête sanitaire (logement insalubre)
☐Demande pour bénéficier du service « tranquillité sécurité vacances »

RESSOURCES

☐Demande de réservation de salle ou de matériel
☐Demande d'intervention des services municipaux / communautaires
☐Demande de documentation ou de publication

CULTURE/SPORT

☐Demande de réservation d'un ouvrage en bibliothèque
☐Demande de réservation d'une place ou d'un document en salle de lecture
☐Demande d'inscription à des activités culturelles ou sportives
☐Demande d'abonnement (saison) ou réservation d'un billet de spectacle

Module d'édition des formulaires électroniques

Ce module permet d'éditer (création/modification/suppression) et de publier autant de formulaires électroniques que nécessaire en les associant à une ou plusieurs page(s) de l'arborescence des contenus. Chaque formulaire contient le ou les destinataire(s) chargé(s) d'instruire les demandes.

L'outil d'édition permet de paramétrer le nombre et le format des champs de saisie (texte, cases à cocher, boutons radio, liste déroulante, choix de date, etc), d'ajouter des fonctions (attachement de fichiers, protection par mot de passe, captcha, etc), de choisir la mise en forme (thèmes, styles, scission en plusieurs pages, etc) et les messages aux utilisateurs (aide contextuelle, contrôle et validation, signalement d'erreur, etc).

Même si, de fait, la création des formulaires est entièrement personnalisable, des règles graphiques et ergonomiques homogènes seront établies afin de faciliter leur utilisation.

Une fois publié, l'accès à tout formulaire de télé-service est impérativement sécurisé en HTTPS avec les protocoles SSL ou TLS (certificat d'identité et chiffrement du transfert des données). A chaque dépôt de demande, un accusé de réception automatique est obligatoirement envoyé au demandeur et l'informe du délai de traitement maximum (estimation en fonction du télé-service utilisé).

Tableau de bord de collecte et de traitement des demandes

Dans le respect des droits en matière de protection, de gestion et de conservation des données personnelles, les demandes envoyées par les usagers-

citoyens via un formulaire de télé-service sont horodatées et collectées automatiquement. Elles sont présentées dans un module d'administration de type « tableau de bord » et rendues accessibles aux gestionnaires détenteurs des droits requis pour leur traitement. Des filtres permettent de trier (par formulaire, par date, par service instructeur, etc) et de faciliter la recherche dans le stock des demandes des usagers-citoyens.

Pour chaque formulaire de télé-service, les données envoyées sont stockées dans un fichier XML distinct pour faciliter leur éventuelle connexion avec une application métier. Si le prestataire a déjà mis en œuvre des connecteurs standards avec des progiciels de collectivité, il doit fournir une liste des applications potentiellement connectables.

Tout nouveau dépôt de demande fait l'objet d'une notification par mail à (ou aux) destinataire(s) chargé(s) du traitement. Cette notification contient tout ou partie des données renseignées par l'utilisateur et le lien vers la version complète stockée en ligne.

Le traitement et la réponse aux demandes doit pouvoir s'effectuer depuis l'interface web d'administration et/ou depuis le logiciel de messagerie client.

La disponibilité d'indicateurs statistiques concernant le traitement des demandes et le suivi du statut/état des demandes par rapport aux étapes de traitement seront des fonctions complémentaires, non impératives, mais particulièrement appréciées.

Espace personnel sécurisé pour les usagers-citoyens

La collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] souhaite[*nt*] personnaliser l'accès à l'ensemble des services déployés sur son [*leurs*] site[*s*] en proposant aux usagers-citoyens de créer un compte personnel (individuel ou familial) reposant sur une identification unique (Single Sign-On) leur permettant de gérer leurs inscriptions aux différents modules qui nécessitent de s'identifier (lettre d'information, forum, petites annonces, commentaires, sms, etc) et/ou d'effectuer des démarches à partir des formulaires de télé-services et de suivre l'état d'avancement du traitement de leurs demandes.

Cet espace sécurisé entièrement géré par l'utilisateur (création / modification / suppression) contient des données personnelles rassemblées dans un profil qui lui permet d'activer ou de désactiver directement ses inscriptions, de suivre ses activités sur les différents services proposés et de pré-remplir tout ou partie des champs des formulaires de télé-services. Une attention particulière sera donnée aux dispositifs de protection et de codage des données personnelles.

Module de télépaiement sécurisé

Pour tout ou partie des prestations de service public [*communales et/ou intercommunales*] qui nécessitent un règlement financier (en pré-paiement ou post-paiement), la collectivité [*et les communes partenaires, s'il s'agit d'un projet intercommunal mutualisé*] souhaite[*nt*] offrir la possibilité aux usagers-

citoyens de s'acquitter des sommes dues via un module de télépaiement sécurisé accessible depuis son [*leurs*] site[*s*] web.

Ce module est facultatif : si vous souhaitez l'inclure dans votre cahier des charges, il est préférable de préciser les modalités d'intégration souhaitées. Quels sont les prestations concernées (périscolaires, séjours, crèches, billets de spectacle, etc) ? Quel est l'organisme bancaire fournisseur de la solution de télépaiement ? Quel est le niveau d'intégration avec l'offre de télé-services ?

Autres fonctions intégrées

Moteur de recherche

Autant que possible, le moteur de recherche doit permettre d'indexer la totalité des contenus (et méta-données associées) du site de la collectivité [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*], y compris les contenus des fichiers (documents PDF et autres formats) et les fiches co-marquées du guide des droits et démarches (via fichier XML).

Les caractéristiques attendues de la recherche sont : recherche en texte intégral, nombre de mots illimité dans une requête. L'affichage des résultats se fait par ordre de pertinence avec mise en évidence des mots recherchés et il peut être personnalisé (abrégé, nombre de résultats par page, etc). La recherche peut être contextualisée par rubrique. [*Elle peut être étendue aux autres sites s'il s'agit d'un projet mutualisé*].

Le champ de saisie pour lancer une requête doit être présent en permanence sur toutes les pages du site [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*].

L'interprétation de toutes les formes des noms, adjectifs et verbes (masculin/féminin, singulier/pluriel, formes conjuguées, accents, majuscules/minuscules), opérations booléennes, proximité des mots, etc ainsi que la possibilité de trier les résultats (par date, types de contenus, rubriques, etc) et la génération automatique d'un flux RSS correspondant à une requête seront des fonctions complémentaires, non impératives, mais particulièrement appréciées.

Nuage de mots-clés

A partir des marqueurs sémantiques (étiquettes ou mot-clés) affectés aux contenus du site de la collectivité [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*], un nuage de mots-clés permet de mettre en valeur les étiquettes (ou tags) de manière plus ou moins importante en fonction du nombre d'occurrence. Les éléments du nuage peuvent aussi être affichés sous la forme d'une liste et/ou classés par ordre alphabétique.

Cette représentation visuelle permet à l'utilisateur de repérer « en un coup d'œil » le corpus de contenus proposé, soit sur l'ensemble du site [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*], soit au sein d'une branche de l'arborescence (rubriques et sous-rubriques) : le nuage est donc contextualisable. Chaque étiquette est cliquable et permet d'afficher tous les contenus correspondants.

Transformations automatiques des contenus

Pour valoriser les contenus de son site [et des sites tiers, s'il s'agit d'un projet mutualisé] et étendre leur utilisation, la collectivité [et ses partenaires] souhaite[nt] mettre à disposition des fonctions qui permettent de les transformer automatiquement :

- Préparation à l'impression (page épurée ou conversion en PDF)
- Version de visualisation adaptée pour terminal mobile
- Vocalisation des textes (synthèse vocale automatisée)
- Traduction des textes (traducteur multilingue automatisé)

Vous pouvez choisir d'inclure tout ou partie de ces fonctions.

Système de sauvegarde des contenus

La solution technique proposée ou conseillée par le prestataire doit impérativement inclure un système de sauvegarde (backup) de l'intégralité du site [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] qui permette de restaurer l'ensemble des contenus et composants en cas d'incident. La mise à disposition de différents jeux historisés de sauvegardes sera appréciée.

Outil statistique de mesure d'audience

La solution technique d'hébergement proposée ou conseillée par le prestataire doit impérativement inclure un outil statistique d'analyse et de suivi d'audience du site [*ou des sites, s'il s'agit d'un projet mutualisé*].

Il doit permettre de représenter le nombre de visites (chiffre mensuel, graphiques mensuels, annuels et par heure) à partir d'une batterie d'indicateurs minimaux : nombre de visites, nombre de visiteurs différents, nombre de visites par visiteur, page de provenance, rubriques les plus consultées, nombre de pages visitées et nombre de pages par visite, les pages les plus visitées et le nombre de visites par page, les erreurs http et les pages non trouvées, les types de navigateurs, systèmes d'exploitation et pays, etc.

Le tableau de bord de visualisation est accessible en ligne et permet de générer des rapports mensuels qui peuvent être envoyés automatiquement par mail.

INTEGRATION DE MODULES TIERS

Si vous souhaitez étendre ou compléter le périmètre fonctionnel de la solution technique proposée par les prestataires avec des modules tiers identifiés, vous devez spécifier vos choix concernant les modules tiers à intégrer et préciser le niveau d'intervention requise, dans le cadre du présent marché, pour assurer leur intégration.

Voici une liste (non-exhaustive) d'exemples intéressants :

Spécification de modules à intégrer à partir de briques logicielles

- Télé-services : CapDémat
- Moteur de recherche : ht://Dig
- Statistiques : Piwik
- Etc …

Spécification de modules à intégrer à partir de services web

- Fiches « droits et démarches » : Guichet électronique d'informations administratives
- Fiches « gestion des déchets » : EcoGeste
- Fiches « mon enfant à l'école » : SPL Education
- Documents : Calaméo API
- Cartographie : Google Maps API
- Chat Audio Vidéo : TokBox API
- Télé-services : SPL Administration 24h24 / Téléformulaires
- Statistiques : Google Analytics
- Etc …

Spécification de modules à intégrer à partir de progiciels métiers

- Module web d'un progiciel de gestion de la petite enfance
- Module web d'un Système d'Information Géographique (SIG)
- Module web d'un Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB)
- Module web d'un progiciel de gestion des délibérations
- Etc.

DEROULEMENT DES PRESTATIONS, PLAN DE CONTROLE ET DE RECETTE

Phase de conception détaillée

Pendant cette phase, le prestataire revisite conjointement avec la collectivité [*et ses partenaires, s'il s'agit d'un projet mutualisé*] l'ensemble des attentes et besoins exprimés dans le cahier des charges et élabore le plan de travail pour la réalisation du [*ou des*] site[*s*].

A l'issue de cette phase, le prestataire fournit le(s) livrable(s) suivant(s) :

- Note de conception détaillée

Phase de réalisation

L'organisation des contenus, l'ergonomie de navigation, et la charte graphique font l'objet de plusieurs propositions et sont stabilisés au fil des validations successives de

la collectivité. Un prototype fonctionnel permet de suivre l'avancement et d'évaluer la qualité/conformité des réalisations.

A l'issue de cette phase, le prestataire fournit le(s) livrable(s) suivant(s) :

- Cahier des spécifications techniques détaillées
- Cahier des spécifications graphiques et ergonomiques détaillées

Phase de déploiement sur environnement de recette

La solution technique est déployée sur un environnement serveur de recette (hébergée). La charte graphique et ergonomique est intégrée. Des contenus de démonstration sont publiés. La collectivité effectue des tests de vérification (bonne intégration de la charte, validation des fonctionnalités, etc) et fait remonter toute anomalie constatée pour ajustement.

A l'issue de cette phase, le prestataire fournit le(s) livrable(s) suivant(s) :

- Un guide technique d'installation, de paramétrage et de mise en service

Phase de formation et de transfert de compétences

Les personnes impliquées dans la gestion et l'animation du [*des*] site[*s*] sont progressivement formées en fonction du rôle qu'elles vont assurer.

A l'issue de cette phase, le prestataire fournit le(s) livrable(s) suivant(s) :

- L'ensemble des supports utilisés lors des séances de formation
- Un manuel complet d'utilisation des fonctionnalités de la solution déployée

Phase de déploiement sur environnement de production

Le prestataire prend en charge le transfert et assure le déploiement du [*ou des*] site[*s*] sur environnement de production. Le socle initial de contenus prévu pour l'ouverture est publié. Les fonctionnalités obligatoires sont activées. Des tests sont effectués : ergonomie (panel d'utilisateurs), compatibilité des navigateurs, respect des standards W3C et des normes d'accessibilité, et performance (temps de réponse). Après ajustements et accord définitif de la collectivité, le procès-verbal de vérification de service régulier (VSR) peut être établit.

A l'issue de cette phase, le prestataire fournit le(s) livrable(s) suivant(s) :

- Document établissant la compatibilité du [*des*] site[*s*] avec les différents navigateurs requis
- Document établissant la validation du [*des*] site[*s*] avec les standards W3C
- Document établissant le niveau de conformité du [*des*] site[*s*] avec les normes d'accessibilité

CADRE DE LA REPONSE

Contenu de la proposition

La réponse d'un prestataire devra impérativement comporter les éléments suivants :

- Une note stratégique démontrant la bonne compréhension du projet
- Une note détaillée et argumentée de la solution technique proposée
- Une note méthodologique de gestion de projet
- La composition de l'équipe projet et le profil des intervenants

- Un planning prévisionnel détaillé de réalisation
- Une liste de références pour des projets similaires
- Le bordereau de prix complété et signé

Critères de choix

Les critères de choix permettant à la personne publique d'évaluer les offres seront, par ordre d'importance :

- La conformité de la solution technique au cahier des charges
- Le montant financier des prestations (prix)
- La qualité des intervenants et des références

DOCUMENTS ANNEXES (à fournir par la collectivité)

Arborescence prévisionnelle du [*ou des*] site[*s*]

Bordereau de prix (à remplir par les prestataires)